



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
PRIMKOP DHARMA PUTRA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Dwi Widia Ningsih

NIM 080210391038

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2013



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA PRIMKOP DHARMA
PUTRA JEMBER**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

Dwi Widia Ningsih

080210391038

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014
PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih sebesar-besarnya pada Sang Pencipta skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Yang tercinta Ayahku Saman (Alm) dan Ibuku tersayang Isnarti, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Keluargaku tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

MOTTO

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”)*
(Confusius)

Dari sebuah bakat dapat memenangkan pertandingan, tetapi dengan kerjasama dan kecerdasan dapat menghasilkan kemenangan/kesuksesan.**)
(Michael Jordan)

Ketepatan sikap adalah dasar semua ketepatan. Tidak ada penghalang keberhasilan bila sikap kita tepat, dan tidak ada yang bisa menolong bila sikap kita salah.***)

*<http://www.radartimika.com/index.php?mod=motto=1584>

*<http://coretan501.blogspot.com/2011/03/motto.html>.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Widia Ningsih

Nim : 080210391038

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA JEMBER”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Oktober 2013

Dwi Widia Ningsih
Nim.080210391038

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PRIMKOP DHARMA PUTRA JEMBER

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Dwi Widia Ningsih
NIM : 080210391038
Angkatan tahun : 2008
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 23 Mei 1990
Jurusan/program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Primkop Dharma Putra Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Jum’at

Tanggal : 11 Oktober 2013

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas
Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Dra. Retna Ngesti S, M. P
NIP. 19670715 199403 2 004

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

Mengesahkan,
Dekan fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember, Dwi Widia Ningsih, 080210391038, 2013, 66 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi loyalitas anggota dalam koperasi diantaranya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut, seperti halnya yang terjadi pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember tersebut hal yang paling utama diperhatikan oleh karyawannya dalam menjalankan usahanya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan anggotanya. Hal ini dimaksudkan, koperasi memberikan kualitas pelayanannya kepada anggota agar mereka merasa puas ketika berbelanja dan berurusan dengan koperasi sehingga mereka menjadi loyal pada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember .

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota Koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive random sampling* sebanyak 87 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektifitas garis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($566,044 > 2,327$) dan $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 86,9% sedangkan sisanya yaitu 13,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain yang dimaksud yaitu biaya, lokasi, promosi, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang cukup positif terhadap loyalitas anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diperhatikan dalam suatu usaha seperti yang dijalankan oleh PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota sehingga anggota menjadi loyal terhadap koperasi. Adanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, maka selain anggota merasa puas juga membuat mereka tetap setia kepada PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Umar H.M Saleh, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Retna Ngesti S, M.P, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran guna memberikan bimbingan demi terselesainya penyusunan skripsi;
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama studi;
6. Seluruh keluargaku yang telah mendukung dan mendoakan demi kelancaran kuliah dan skripsiku;
7. Seluruh anggota Koperasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember yang turut membantu dalam pengumpulan data skripsi ini;
8. Sahabat-sahabatku Lili, Aning, Ncit, Siska, Erin, Rini, Vie, Taufan, Rida, Indah, Agustin, Puput PE 2008 dan teman-teman di kosan yang selalu setia

menemani perjalanan hidupku dan terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini, dan;

9. Semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 11 Oktober2013

Dwi Widia Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2.1.1 Jaminan (<i>assurance</i>)	7
2.2.1.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	8
2.2.1.3 Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	9
2.2.1.4 Empati (<i>emphaty</i>)	10
2.2.1.5 Daya Tanggap (<i>responsibility</i>)	11
2.2.2 Loyalitas Anggota.....	12

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota	14
2.3 Kerangka Berfikir	17
2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Kualitas Pelayanan.....	19
3.2.2 Loyalitas Anggota	21
3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.4.1 Populasi Penelitian	21
3.4.2 Sampel Penelitian	21
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data	23
3.6 Metode Pengumpulan Data	23
3.6.1 Metode Angket	23
3.6.2 Metode Wawancara	23
3.6.3 Metode Observasi	23
3.6.4 Metode Dokumen	24
3.7 Pengolahan Data	24
3.7.1 Editing	24
3.7.2 Skoring	24
3.7.3 Tabulasi	25
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.8.1 Uji Validitas.....	25
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.9 Analisis Data.....	26
3.9.1 Analisis Deskriptif	27

3.9.2 Analisis Inferensial	27
a. Analisis Garis Regresi Sederhana.....	27
b. Analisis Varian Garis Regresi	28
c. Uji F	29
d. Efektifitas Garis Regresi	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Data Pelengkap.....	31
4.1.1 Sejarah Berdirinya PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	31
4.1.2 Struktur Organisasi PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	32
4.2 Gambaran Responden	33
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	33
4.2.2 Responden Menurut Usia	34
4.3 Data Utama	37
4.3.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	37
4.3.1.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	37
4.3.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
4.4 Analisis Data	39
4.4.1 Analisis Deskriptif	39
4.4.1.1 Kualitas Pelayanan	41
4.4.1.2 Loyalitas Anggota	49
4.4.2 Analisis Inferensial	52
4.4.2.1 Analisis Garis Regresi Sederhana	53
4.4.2.2 Analisis Varian Garis Regresi	54
4.4.2.3 Uji F	55
4.4.2.4 Efektifitas Garis Regresi	55
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	62
4.6.1 Kekuatan Penelitian	62

4.6.2 Kelemahan Penelitian	63
BAB 5. PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR BACAAN	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Pedoman untuk mengetahui Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	30
Tabel 4.2	: Klasifikasi responden menurut jenis kelamin	33
Tabel 4.3	: Karakteristik responden berdasarkan usia	34
Tabel 4.4	: Karakteristik responden berdasarkan lama kerja	35
Tabel 4.5	: Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	36
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Anggota	38
Tabel 4.7	: Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	38
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9	: Kategori Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	41
Tabel 4.10	: Kategori Gambaran Variabel Loyalitas Anggota di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	41
Tabel 4.11	: Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.12	: Penentuan Kategori Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	48
Tabel 4.13	: Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Loyalitas Anggota	49
Tabel 4.14	: Penentuan Kategori Gambaran Variabel Loyalitas Anggota di PRIMKOP DHARMA PUTRA Jember	52
Tabel 4.15	: Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	53
Tabel 4.16	: Pedoman Untuk Mengetahui Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	54
Tabel 4.17	: Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	:	Kerangka Konseptual Penelitian	17
2.3			
Gambar	:	Bagan Struktur Organisasi pada Koperasi PRIMKOP DHARMA	
4.1		PUTRA Jember	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian	67
2. Tuntunan Penelitian	68
3. Pedoman Wawancara	70
4. Hasil Wawancara	71
5. Angket Penelitian	75
6. Rekapitulasi Hasil Penelitian	82
7. Analisis Data	89
8. Data Responden	101
9. Tabel R	105
10. Tabel F	106
11. Dokumentasi	109
12. Daftar Riwayat Hidup	111
13. Lembar Konsultasi	112
14. Surat Izin Penelitian	114
15. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	115